VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Nasledujúce cestovné podmienky sa stávajú súčasťou zmluvy o zájazde uzavretej medzi vami (ďalej len zákazník) a nami (ďalej len organizátor). S výnimkou úpravy v čl. 2.1 a) sa tieto podmienky primerane použijú aj na zmluvy o poskytnutí ubytovania bez ďalších cestovných služieb (napr. len hotel, len apartmán, len prázdninový dom). S výnimkou ustanovení čl. 2.1 a); 5.7; 11.2; 11.3 a 16 sa tieto podmienky primerane použijú aj na zmluvy o leteckej preprave bez ďalších cestovných služieb (len let).

1. Uzavretie zmluvy o zájazde / záväzky za spolucestujúcich

1.1

Pre všetky spôsoby rezervácie (napr. v cestovnej agentúre, priamo u organizátora, telefonicky, online atď.) platí:

a) Základom tejto ponuky je opis zájazdu a doplňujúce informácie organizátora k príslušnému zájazdu, pokiaľ ich má zákazník pri rezervácii k dispozícii.

b) Zákazník zodpovedá za všetky zmluvné záväzky cestujúcich, za ktorých vykonáva rezerváciu, ako za svoje vlastné, ak tento záväzok prevzal výslovným a samostatným vyhlásením.

c) Ak sa obsah potvrdenia zájazdu líši od obsahu rezervácie, ide o novú ponuku organizátora, ktorou je organizátor viazaný 10 dní. Zmluva vznikne na základe tejto novej ponuky, ak organizátor na zmenu upozornil, splnil svoje predzmluvné informačné povinnosti a zákazník počas lehoty viazanosti prejaví súhlas výslovným vyhlásením alebo zálohou či zaplatením ceny zájazdu.

d) Pri rezervácii zájazdov, ktoré ešte nie sú uvedené v katalógu (predbežná rezervácia), sa obsah zmluvy riadi budúcim opisom zájazdu a doplňujúcimi informáciami organizátora k príslušnému zájazdu. Od takejto predbežnej rezervácie môže zákazník bezplatne odstúpiť do 10 dní od doručenia konečného potvrdenia rezervácie, opisu zájazdu a doplňujúcich informácií. Ak tak neurobí, zmluva je záväzná v obsahu, v akom ju organizátor definitívne potvrdil.

e) Predzmluvné informácie organizátora o podstatných vlastnostiach cestovných služieb, cene zájazdu a všetkých ďalších nákladoch, platobných podmienkach, minimálnom počte účastníkov a storno-paušáloch (podľa čl. 250 § 3 č. 1, 3–5 a 7 EGBGB) sa nestávajú súčasťou zmluvy o zájazde iba vtedy, ak je to medzi stranami výslovne dohodnuté.

f) Ak sú zľavy viazané na vek, rozhoduje vek v deň nástupu na zájazd, pri malých deťoch do 2 rokov vek k zmluvne dohodnutému dátumu návratu.

1.2

Pre rezervácie uskutočnené ústne, telefonicky, písomne, e-mailom, SMS alebo faxom platí:

a) Rezerváciou (prihláškou na zájazd) zákazník organizátorovi záväzne ponúka uzavretie zmluvy o zájazde.

b) Zmluva vzniká doručením potvrdenia zájazdu od organizátora. Pri uzavretí zmluvy alebo bezodkladne po ňom organizátor zákazníkovi zašle potvrdenie zájazdu zodpovedajúce zákonným požiadavkám na trvanlivom nosiči, pokiaľ cestujúci nemá nárok na potvrdenie v listinnej podobe podľa čl. 250 § 6 ods. 1 vety 2 EGBGB, pretože zmluva bola uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán alebo mimo prevádzkových priestorov.

1.3

Pri rezerváciách v elektronickom obchodnom styku (napr. internet, aplikácia, telemédiá) platí pre uzavretie zmluvy:

a) Zákazníkovi je v príslušnej aplikácii vysvetlený priebeh elektronickej rezervácie.

b) Zákazník má k dispozícii možnosť opraviť svoje údaje, vymazať ich alebo vynulovať celý rezervačný formulár; jej použitie je vysvetlené.

c) Jazyky zmluvy ponúkané pre elektronickú rezerváciu sú uvedené.

d) Ak organizátor ukladá text zmluvy, zákazník je o tom a o možnosti neskoršieho vyvolania textu informovaný.

e) Potvrdením tlačidla „záväzne objednať s povinnosťou platby“ alebo podobne formulovaného tlačidla zákazník organizátorovi záväzne ponúka uzavretie zmluvy o zájazde.

f) Prijatie prihlášky je zákazníkovi bezodkladne potvrdené elektronickou cestou (potvrdenie o prijatí).

g) Odoslaním prihlášky stlačením tlačidla zákazníkovi nevzniká nárok na uzavretie zmluvy.

h) Zmluva vzniká až doručením potvrdenia zájazdu zákazníkovi na trvanlivom nosiči. Ak sa potvrdenie zájazdu zobrazí na obrazovke ihneď po stlačení tlačidla „záväzne objednať s povinnosťou platby“, zmluva o zájazde vzniká týmto zobrazením. V takom prípade nie je potrebné ani priebežné oznámenie o prijatí rezervácie podľa písm. f), ak sa zákazníkovi ponúkne možnosť potvrdenie uložiť na trvanlivý nosič alebo vytlačiť. Záväznosť zmluvy však nezávisí od toho, či zákazník tieto možnosti skutočne využije.

1.4

Organizátor upozorňuje, že podľa zákonných predpisov (§ 312 ods. 7, § 312g ods. 2 veta 1 č. 9 BGB) pri zmluvách o zájazde podľa § 651a a § 651c BGB uzavretých na diaľku nevzniká právo odstúpiť bez udania dôvodu (Widerrufsrecht), ale iba zákonné práva na odstúpenie a výpoveď, najmä právo na odstúpenie podľa § 651h BGB. Právo odstúpiť bez udania dôvodu však vzniká, ak bola zmluva o cestovných službách podľa § 651a BGB uzavretá mimo prevádzkových priestorov, okrem prípadu, keď sa ústne rokovania, na ktorých uzavretie zmluvy spočíva, uskutočnili na predchádzajúcu objednávku spotrebiteľa; vtedy toto právo nevzniká. Pri zmluvách o jednotlivých cestovných službách, najmä o ubytovaní s pevným termínom (len hotel), toto právo podľa § 312g ods. 2 č. 9 BGB takisto nevzniká.

2. Platba

2.1

a) Organizátor a sprostredkovateľ smú požadovať alebo prijímať platby na cenu zájazdu pred jeho skončením iba vtedy, ak existuje platná zmluva o zabezpečení peňazí zákazníkov (ochrana pre prípad úpadku) a zákazníkovi bol jasne, zrozumiteľne a zvýraznene odovzdaný doklad o zabezpečení (Sicherungsschein) s menom a kontaktnými údajmi zabezpečovateľa.

b) Po uzavretí zmluvy je splatná záloha vo výške 20 % ceny zájazdu. Náklady na cestovné poistenie uzavreté prostredníctvom organizátora sú splatné v plnej výške spolu so zálohou, pri dodatočnom uzavretí okamžite. Doplatok musí byť uhradený najneskôr 28 dní pred termínom zájazdu (rozhoduje pripísanie platby), pokiaľ už organizátor nemôže uplatniť právo na odstúpenie z dôvodu uvedeného v čl. 9.

c) Ak sa cestovná agentúra zákazníka rozhodla pre priame inkaso organizátorom, zálohu aj doplatok možno s účinkom splnenia uhradiť iba priamo organizátorovi. Platia tieto platobné podmienky: záloha je splatná ihneď po doručení potvrdenia zájazdu. Zvyšnú sumu uhradí zákazník do 28 dní pred nástupom na zájazd. Ak je medzi rezerváciou a nástupom na zájazd menej ako 29 dní, cena zájazdu je splatná ihneď v plnej výške; pri rezerváciách 21 a menej dní pred odchodom možno platiť iba prevodom alebo kreditnou kartou. Pri platbe inkasom sa sumy strhávajú z účtu zákazníka v uvedených termínoch. Na inkaso SEPA potrebuje organizátor tzv. mandát, ktorý povoľuje zaťažiť účet zákazníka platenou cenou (záloha aj doplatok). Organizátor je oprávnený skrátiť štandardnú lehotu 14 kalendárnych dní na predbežné oznámenie (prenotifikáciu) inkasa SEPA až na jeden deň pred stiahnutím.

2.2

Ak zákazník neuhradí zálohu alebo doplatok v dohodnutej splatnosti, hoci je organizátor pripravený a schopný riadne poskytnúť zmluvné plnenie, splnil svoje zákonné informačné povinnosti a zákazník nemá žiadne zákonné ani zmluvné zadržiavacie právo, organizátor je oprávnený po upomienke so stanovením lehoty od zmluvy o zájazde odstúpiť a účtovať zákazníkovi odstupné podľa čl. 5.2 vety 2 až 5.5. Úplné zaplatenie ceny zájazdu je podmienkou na vydanie cestovných dokladov. Organizátor nie je povinný vydať cestovné doklady pred uhradením doplatku.

3. Zmeny služieb pred začatím zájazdu

3.1

Odchýlky podstatných vlastností cestovných služieb od dohodnutého obsahu zmluvy o zájazde, ktoré sa stanú nevyhnutnými po uzavretí zmluvy a ktoré organizátor nespôsobil v rozpore s dobrou vierou, sú organizátorovi pred začatím zájazdu dovolené, ak sú nepodstatné a nenarušujú celkový charakter zájazdu.

3.2

Organizátor je povinný informovať zákazníka o zmenách služieb bezodkladne potom, ako sa dozvie o dôvode zmeny, a to na trvanlivom nosiči jasne, zrozumiteľne a zvýraznene.

3.3

V prípade podstatnej zmeny podstatnej vlastnosti cestovnej služby je zákazník oprávnený v primeranej lehote stanovenej organizátorom súčasne s oznámením zmeny buď zmenu prijať, alebo bezplatne od zmluvy o zájazde odstúpiť, alebo požadovať účasť na náhradnom zájazde, ak ho organizátor ponúkol.

Zákazník sa môže rozhodnúť, či na oznámenie organizátora zareaguje. Ak zareaguje, môže so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na náhradnom zájazde, ak mu bol ponúknutý, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť.

Ak zákazník nezareaguje vôbec alebo nie v stanovenej lehote, oznámená zmena sa považuje za prijatú. Na to musí byť zákazník v oznámení podľa čl. 3.2 jasne, zrozumiteľne a zvýraznene upozornený.

3.4

Prípadné nároky zo zodpovednosti za vady zostávajú nedotknuté, ak sú zmenené služby vadné. Ak mal organizátor na uskutočnenie zmeneného alebo náhradného zájazdu rovnakej kvality nižšie náklady, vráti zákazníkovi rozdiel podľa § 651m ods. 2 BGB.

4. Zmena ceny po uzavretí zmluvy

Organizátor môže cenu zájazdu jednostranne zvýšiť, ak zvýšenie priamo vyplýva z toho, že po uzavretí zmluvy došlo

a) k zvýšeniu ceny prepravy osôb v dôsledku vyšších nákladov na pohonné hmoty alebo iné zdroje energie,
b) k zvýšeniu daní a iných poplatkov za dohodnuté cestovné služby, ako sú turistické poplatky, prístavné alebo letiskové poplatky,

alebo

c) k zmene výmenných kurzov rozhodujúcich pre daný zájazd.

Organizátor musí cestujúceho na trvanlivom nosiči jasne a zrozumiteľne informovať o zvýšení ceny a jeho dôvodoch a oznámiť mu výpočet zvýšenia. Zvýšenie ceny je účinné iba vtedy, ak spĺňa tieto požiadavky a cestujúci bol informovaný najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu. Pri zmluve o poskytnutí ubytovania bez ďalších cestovných služieb (napr. len hotel, len apartmán, len prázdninový dom) sa navyše k Všeobecným obchodným podmienkam alltours classic vyžaduje, aby medzi uzavretím zmluvy a dohodnutým termínom zájazdu uplynuli viac ako 4 mesiace a aby okolnosti vedúce k zvýšeniu pred uzavretím zmluvy ešte nenastali a organizátor ich pri uzavretí zmluvy nemohol predvídať.

Ak zmluva umožňuje zvýšenie ceny zájazdu, cestujúci môže požadovať zníženie ceny, ak sa ceny, poplatky alebo výmenné kurzy uvedené v písm. b) po uzavretí zmluvy a pred začatím zájazdu zmenili a viedli k nižším nákladom organizátora. Ak cestujúci zaplatil viac, ako takto dlhuje, organizátor mu preplatok vráti. Od preplatku môže odpočítať skutočne vzniknuté administratívne náklady; na žiadosť cestujúceho musí ich výšku preukázať.

Ak zvýšenie ceny vyhradené v zmluve podľa § 651f ods. 1 BGB presahuje 8 % ceny zájazdu, organizátor môže cestujúcemu ponúknuť zodpovedajúce zvýšenie ceny a požadovať, aby v primeranej lehote stanovenej organizátorom

4.1 ponuku zvýšenia ceny prijal, alebo

4.2 vyhlásil, že od zmluvy odstupuje.

Zákazník sa môže rozhodnúť, či na oznámenie organizátora zareaguje. Ak zareaguje, môže so zvýšením ceny súhlasiť, bezplatne od zmluvy odstúpiť alebo požadovať účasť na náhradnom zájazde, ak mu bol ponúknutý. Ak nezareaguje vôbec alebo nie v stanovenej lehote, oznámené zvýšenie ceny sa považuje za prijaté. Na to musí byť zákazník v oznámení podľa čl. 3.2 jasne, zrozumiteľne a zvýraznene upozornený. Ak mal organizátor na uskutočnenie náhradného zájazdu rovnakej kvality nižšie náklady, vráti zákazníkovi rozdiel podľa § 651m ods. 2 BGB.

5. Odstúpenie zákazníka pred začatím zájazdu / stornopoplatky

5.1

Zákazník môže od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť. Odstúpenie sa oznamuje organizátorovi. Ak bol zájazd rezervovaný cez sprostredkovateľa, odstúpenie možno oznámiť aj jemu. Zákazníkovi sa odporúča oznámiť odstúpenie na trvanlivom nosiči.

5.2

Ak zákazník pred začatím zájazdu odstúpi alebo na zájazd nenastúpi, organizátor stráca nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže požadovať primerané odstupné, ak odstúpenie nezavinil on a ak v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nenastali mimoriadne okolnosti, ktoré podstatne ovplyvňujú uskutočnenie zájazdu alebo prepravu osôb do miesta určenia; okolnosti sú nevyhnutné a mimoriadne, ak ich organizátor nemá pod kontrolou a ich následkom nebolo možné zabrániť ani prijatím všetkých primeraných opatrení.

5.3

Výška odstupného sa určí z ceny zájazdu po odpočítaní hodnoty nákladov, ktoré organizátor ušetril, a toho, čo získa iným využitím cestovných služieb; na žiadosť zákazníka to organizátor zdôvodní. Organizátor stanovil nižšie uvedené paušály odstupného s ohľadom na čas medzi vyhlásením o odstúpení a začatím zájazdu a na očakávanú úsporu nákladov a očakávaný výnos z iného využitia cestovných služieb. Odstupné sa počíta podľa okamihu doručenia vyhlásenia o odstúpení takto:

a) Zájazdy (charterový let) / len hotel / len prenájom auta
   42 a viac dní pred odchodom
   20 % ceny zájazdu
   41–30 dní pred odchodom
   35 % ceny zájazdu
   29–22 dní pred odchodom
   50 % ceny zájazdu
   21–15 dní pred odchodom
   60 % ceny zájazdu
   14–7 dní pred odchodom
   75 % ceny zájazdu
   6–4 dni pred odchodom
   80 % ceny zájazdu
   3 a menej dní pred odchodom
   85 % ceny zájazdu
b) Zájazdy (pravidelný let)
   30 a viac dní pred odchodom
   35 % ceny zájazdu
   29–22 dní pred odchodom
   50 % ceny zájazdu
   21–15 dní pred odchodom
   60 % ceny zájazdu
   14–7 dní pred odchodom
   75 % ceny zájazdu
   6–4 dni pred odchodom
   80 % ceny zájazdu
   3 a menej dní pred odchodom
   85 % ceny zájazdu
c) Apartmán (za každú ubytovaciu jednotku)
   45 a viac dní pred nástupom
   25 % ceny zájazdu
   44–35 dní pred nástupom
   50 % ceny zájazdu
   34 a menej dní pred nástupom
   80 % ceny zájazdu
   pri nedostavení sa
   90 % ceny zájazdu
d) Rezervácie len letu
   30 a viac dní pred odletom
   50 % ceny
   29 až 3 dni pred odletom
   75 % ceny
   2 a menej dní pred odletom
   85 % ceny

5.4

Zákazník môže vždy preukázať, že primerané odstupné, na ktoré má organizátor nárok, je podstatne nižšie ako ním požadovaný paušál.

5.5

Organizátor si vyhradzuje namiesto vyššie uvedených paušálov požadovať vyššie, individuálne vypočítané odstupné, ak preukáže, že mu vznikli podstatne vyššie náklady ako príslušný paušál. V takom prípade je organizátor povinný požadované odstupné konkrétne vyčísliť a zdôvodniť, s prihliadnutím na ušetrené náklady a po odpočítaní toho, čo získa iným využitím cestovných služieb.

5.6

Ak je organizátor v dôsledku odstúpenia povinný vrátiť cenu zájazdu, urobí tak bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od doručenia vyhlásenia o odstúpení.

5.7

Zákonné právo zákazníka podľa § 651e BGB požadovať oznámením na trvanlivom nosiči, aby do práv a povinností zo zmluvy o zájazde vstúpila namiesto neho tretia osoba, zostáva vyššie uvedenými podmienkami nedotknuté. Takéto vyhlásenie je vždy včasné, ak je organizátorovi doručené 7 dní pred začatím zájazdu. Za cenu zájazdu a dodatočné náklady spôsobené zmenou osoby účastníka ručia pôvodný a nový účastník spoločne a nerozdielne podľa § 651e BGB.

6. Zmeny rezervácie / náhradný účastník

6.1

Po uzavretí zmluvy nemá zákazník nárok na zmeny termínu, cieľa, miesta nástupu, ubytovania ani spôsobu prepravy (zmena rezervácie). To neplatí, ak je zmena nevyhnutná preto, že organizátor cestujúcemu neposkytol predzmluvné informácie podľa čl. 250 § 3 EGBGB, alebo ich poskytol nedostatočne či nesprávne; v takom prípade je zmena bezplatná.

Ak sa v ostatných prípadoch napriek tomu vykoná zmena na želanie zákazníka, okrem zmenenej ceny zájazdu a prípadných preukázateľných dodatočných nákladov organizátora je splatný poplatok za zmenu vo výške 40,00 EUR za osobu. Tieto podmienky platia aj pre zmeny či opravy mien. Pri zájazdoch s pravidelným letom možno zmenu rezervácie alebo mena vykonať iba odstúpením od zmluvy za podmienok čl. 5.3 a súčasnou novou rezerváciou. Pri vypustení prepravy (rezervácia len hotela) alebo vypustení ubytovania (rezervácia len letu) sa účtuje pomerná časť stornopaušálu podľa čl. 5.3.

Zmeny sa vykonávajú za aktuálnu cenu v deň zmeny. Pri zmene v rámci rezervovaného ubytovania (napr. zmena kategórie izby, obsadenosti izby, stravovania alebo termínu) sa cena zmenenej služby počíta podľa aktuálnej katalógovej ceny ku dňu zmeny.

6.2

Želania zmeny vznesené neskôr ako 30 dní pred nástupom na zájazd možno, ak je to vôbec možné, vykonať iba odstúpením od zmluvy za podmienok čl. 5 a súčasnou novou rezerváciou. To neplatí pre zmeny, ktoré spôsobia iba nepatrné náklady.

6.3

Zmeny zájazdu po jeho začatí sú možné iba výnimočne. Vykonávajú sa u príslušného delegáta. Podmienkou zmeny dĺžky pobytu je voľné miesto na spiatočnom lete a pri predĺžení voľná pridelená izba na obdobie predĺženia. Dodatočné náklady vzniknuté zmenou znáša zákazník. Poplatok za zmenu v zahraničí je 40,00 EUR za osobu.

6.4

Podľa § 651e BGB môže zákazník oznámením na trvanlivom nosiči požadovať, aby do práv a povinností zo zmluvy o zájazde vstúpila namiesto neho tretia osoba. Vyhlásenie zákazníka je vždy včasné, ak nám je doručené 7 dní pred začatím zájazdu.

Ak na miesto zákazníka vstúpi tretia osoba, sme oprávnení po predložení dokladu požadovať úhradu skutočne vzniknutých dodatočných nákladov. Zákazník môže preukázať, že vstupom tretej osoby nevznikli žiadne alebo podstatne nižšie náklady.

7. Nevyužité služby

Ak cestujúci nevyužije jednotlivé cestovné služby, ktoré bol organizátor pripravený a schopný riadne poskytnúť, z dôvodov na strane cestujúceho, nemá nárok na pomerné vrátenie ceny zájazdu, pokiaľ by ho tieto dôvody podľa zákona neoprávňovali na bezplatné odstúpenie alebo na výpoveď zmluvy. Organizátor sa pokúsi získať od poskytovateľov služieb vrátenie ušetrených nákladov. Táto povinnosť odpadá, ak ide o úplne nepatrné sumy.

8. Poistenie

Odporúča sa uzavrieť komplexný balík cestovného poistenia, najmä vrátane poistenia stornovacích poplatkov (možno uzavrieť aj samostatne). Poistné je splatné spolu so zálohou na cenu zájazdu, pri dodatočnom uzavretí (v rámci poistných podmienok) okamžite. Poistná zmluva nadobúda účinnosť až zaplatením poistného. Pri poistení stornovacích poplatkov začína poistná ochrana uzavretím poistnej zmluvy na rezervovaný zájazd. Komplexné poistenie zahŕňa poistenie stornovacích poplatkov, poistenie batožiny, poistenie liečebných nákladov v zahraničí a asistenčné poistenie. Podrobnosti nájdete v informáciách o cestovnom poistení v cenovej časti. Pri poistnej udalosti treba bezodkladne informovať MDT Travel underwriting GmbH, Daimlerstr. 1a, 63303 Dreieich. Organizátor sa likvidáciou škôd nezaoberá.

9. Odstúpenie pre nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov

9.1

Organizátor môže pre nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov odstúpiť od zmluvy do 21 dní pred nástupom na zájazd iba vtedy, ak

a) v predzmluvných informáciách uviedol minimálny počet účastníkov a termín, do ktorého musí zákazník vyhlásenie pred dohodnutým začatím zájazdu najneskôr dostať, a
b) v potvrdení zájazdu uviedol minimálny počet účastníkov a najneskoršiu lehotu na odstúpenie.

Odstúpenie musí byť zákazníkovi doručené 21 dní pred začatím zájazdu.

9.2

Ak sa zájazd z tohto dôvodu neuskutoční, organizátor vráti platby zákazníka na cenu zájazdu bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od vyhlásenia o odstúpení.

10. Výpoveď z dôvodu správania

Organizátor môže zmluvu o zájazde vypovedať bez výpovednej lehoty, ak cestujúci napriek napomenutiu organizátora trvalo ruší alebo sa správa v rozpore so zmluvou natoľko, že okamžité zrušenie zmluvy je oprávnené. To neplatí, ak protizmluvné správanie vyplýva z porušenia informačných povinností organizátora. Ak organizátor zmluvu vypovie, ponecháva si nárok na cenu zájazdu; musí si však započítať hodnotu ušetrených nákladov a výhody, ktoré získa iným využitím nevyužitých služieb, vrátane súm, ktoré mu pripísali poskytovatelia služieb.

11. Povinnosti cestujúceho na súčinnosť

11.1 Cestovné doklady

Zákazník je povinný informovať organizátora alebo sprostredkovateľa, u ktorého zájazd rezervoval, ak nedostane potrebné cestovné doklady v lehote oznámenej organizátorom.

11.2 Oznámenie vád / žiadosť o nápravu

Ak zájazd nie je poskytnutý bez vád, cestujúci môže požadovať nápravu.
Ak organizátor nemohol zjednať nápravu preto, že cestujúci zavinene neoznámil vadu, cestujúci nemôže uplatniť nárok na zľavu podľa § 651m BGB ani na náhradu škody podľa § 651n BGB.
Cestujúci je povinný vadu bezodkladne oznámiť zástupcovi organizátora na mieste. Ak zástupca organizátora na mieste nie je prítomný, cestujúci oznámi vady organizátorovi na oznámené kontaktné miesto organizátora; o dosiahnuteľnosti zástupcu organizátora alebo jeho kontaktného miesta na mieste informuje potvrdenie zájazdu. Cestujúci však môže vadu oznámiť aj sprostredkovateľovi, u ktorého zájazd rezervoval.
Zástupca organizátora je poverený zjednať nápravu, ak je to možné. Nie je však oprávnený uznávať nároky.

11.3 Stanovenie lehoty pred výpoveďou

Ak chce zákazník/cestujúci vypovedať zmluvu o zájazde podľa § 651l BGB pre vadu zájazdu uvedenú v § 651i ods. 2 BGB, ak je podstatná, musí najprv organizátorovi stanoviť primeranú lehotu na nápravu. To neplatí, ak organizátor nápravu odmietne alebo je potrebná okamžitá náprava.

12. Letecké zájazdy

12.1

Zmeny letových časov alebo trasy, aj krátkodobé, sú prípustné v rámci čl. 3.1 týchto podmienok. Ak je zákazník v čase zmeny už v cieľovej destinácii, o zmene je informovaný vyvesením na informačných tabuliach, v informačných zložkách v príslušnom ubytovacom zariadení alebo priamo delegátom. Bez ohľadu na to je zákazník povinný sa 24 hodín pred plánovaným odletom informovať o čase spiatočného letu a transferu telefonicky u miestneho zastúpenia alebo na informačných tabuliach či v zložkách.

12.2

Ak zákazník v destinácii nevyužíva delegáta, napríklad preto, že u organizátora rezervoval len lety bez ďalších služieb, je povinný si najneskôr 24 hodín pred spiatočným letom dať u leteckej spoločnosti potvrdiť presný čas spiatočného letu.

12.3

Preprava batožiny sa riadi podmienkami príslušného dopravcu. Pravidlá pre batožinu a prepravné podmienky jednotlivých leteckých spoločností nájde cestujúci na internetovej stránke **https://www.alltours.de/service-hilfe/befoerderungsbedingungen** alebo sa na ne môže opýtať príslušného zmluvného leteckého dopravcu.
Pri leteckých zájazdoch sa spravidla prepravuje jeden kus batožiny na osobu. To zásadne neplatí pre malé deti do dovŕšenia dvoch rokov bez nároku na vlastné sedadlo. Prípadné vyššie limity bezplatnej batožiny a poplatky za nadmernú batožinu sa riadia prepravnými podmienkami príslušného vykonávajúceho leteckého dopravcu. Lieky na vlastnú potrebu a cennosti sa prepravujú (v rámci platných bezpečnostných predpisov) v príručnej, nie v podanej batožine. Zvieratá, surfy, bicykle, golfové vybavenie a iné objemné predmety, napríklad invalidné vozíky, nepatria k bežnej batožine. Ich prepravu musí zákazník sám nahlásiť u príslušnej leteckej spoločnosti a náklady na prepravu, aj v destinácii, znáša zákazník.
Pri rezervácii viacerých hotelov nie je transfer medzi hotelmi zahrnutý v cene zájazdu.
Cestujúci sa upozorňuje, že stratu, poškodenie a oneskorenie batožiny pri leteckých cestách musí podľa leteckých predpisov bezodkladne nahlásiť na mieste príslušnej leteckej spoločnosti formulárom o škode („P.I.R."). Letecké spoločnosti aj organizátori môžu na základe medzinárodných dohovorov odmietnuť náhradu, ak formulár o škode nebol vyplnený. Poškodenie batožiny treba nahlásiť do 7 dní, oneskorenie do 21 dní od jej vydania.
Stratu, poškodenie alebo chybné doručenie batožiny treba navyše bezodkladne oznámiť organizátorovi, jeho zástupcovi či kontaktnému miestu alebo sprostredkovateľovi. To cestujúceho nezbavuje povinnosti podať hlásenie o škode leteckej spoločnosti vo vyššie uvedenej lehote.

12.4

Uzávierka odbavenia pri prepážke je vždy 180 minút pred plánovaným odletom. To platí aj vtedy, ak sa cestujúci vopred odbavil online.

12.5

Priame lety nie sú vždy lety bez medzipristátia („nonstop") a môžu zahŕňať medzipristátia.

12.6

Nároky v prípadoch odopretia nástupu na palubu, zrušenia a meškania letu podľa nariadenia EÚ č. 261/2004 sa neuplatňujú u organizátora, ale výlučne u vykonávajúcej leteckej spoločnosti.

13. Obmedzenie zodpovednosti

13.1

Zmluvná zodpovednosť organizátora za škody, ktoré nie sú ujmou na zdraví a neboli spôsobené zavinene, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Prípadné ďalšie nároky podľa medzinárodných dohovorov alebo na nich založených zákonných predpisov zostávajú týmto obmedzením nedotknuté.

13.2

Organizátor nezodpovedá za vady plnenia, ujmy na zdraví a škody na majetku v súvislosti so službami, ktoré iba sprostredkúva ako cudzie služby (napr. sprostredkované výlety, športové podujatia, návštevy divadla, výstavy), ak sú v opise zájazdu a v potvrdení zájazdu výslovne a s uvedením totožnosti a adresy sprostredkovaného zmluvného partnera označené ako cudzie služby tak jednoznačne, že je pre cestujúceho zrejmé, že nie sú súčasťou zájazdu organizátora a boli vybrané samostatne. Ustanovenia § 651b, 651c, 651w a 651y BGB tým zostávajú nedotknuté.
Organizátor však zodpovedá, ak a nakoľko škodu cestujúceho spôsobilo porušenie povinností organizátora upozorniť, poučiť alebo zabezpečiť organizáciu.

14. Uplatnenie nárokov: adresát, informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

14.1

Nároky podľa § 651i ods. 3 č. 2, 4–7 BGB uplatňuje cestujúci voči organizátorovi. Ak bol zájazd rezervovaný cez sprostredkovateľa, možno ich uplatniť aj jeho prostredníctvom. Odporúča sa uplatniť nároky na trvanlivom nosiči.

14.2

Organizátor so zreteľom na zákon o riešení spotrebiteľských sporov upozorňuje, že sa nezúčastňuje na dobrovoľnom alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak by sa pre organizátora takéto riešenie po vydaní týchto cestovných podmienok stalo povinným, bude o tom zákazníka vhodným spôsobom informovať.

15. Informačné povinnosti o totožnosti vykonávajúceho leteckého dopravcu

Nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich v leteckej doprave o totožnosti vykonávajúceho leteckého dopravcu ukladá organizátorovi informovať zákazníka pri rezervácii o totožnosti vykonávajúcej leteckej spoločnosti pri všetkých leteckých prepravách poskytovaných v rámci rezervovaného zájazdu.
Ak vykonávajúca letecká spoločnosť pri rezervácii ešte nie je známa, organizátor je povinný uviesť zákazníkovi leteckú spoločnosť alebo spoločnosti, ktoré let či lety pravdepodobne vykonajú. Hneď ako organizátor vie, ktorá letecká spoločnosť let vykoná, musí zákazníka informovať. Ak sa zmení letecká spoločnosť uvedená zákazníkovi ako vykonávajúci dopravca, organizátor musí zákazníka o zmene informovať. Musí bezodkladne urobiť všetky primerané kroky, aby bol zákazník o zmene informovaný čo najskôr.
Zoznam leteckých spoločností so zákazom prevádzky v EÚ (predtým „čierna listina") je k dispozícii na internetovej stránke:
https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de

16. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

16.1

Organizátor informuje cestujúceho pred uzavretím zmluvy o všeobecných pasových a vízových požiadavkách a zdravotných formalitách krajiny určenia vrátane približných lehôt na získanie prípadne potrebných víz, ako aj o ich prípadných zmenách pred nástupom na zájazd.

16.2

Cestujúci zodpovedá za zaobstaranie a nosenie úradne požadovaných cestovných dokladov, prípadne potrebné očkovania a dodržiavanie colných a devízových predpisov. Nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, napr. úhradu stornopoplatkov, znáša cestujúci. To neplatí, ak organizátor neinformoval vôbec, nedostatočne alebo nesprávne.

16.3

Organizátor nezodpovedá za včasné udelenie a doručenie potrebných víz príslušným zastupiteľským úradom, ak ho zákazník poveril ich zaobstaraním, okrem prípadu, keď organizátor porušil vlastné povinnosti.

17. Rozhodné právo a príslušnosť súdu

17.1

Na zmluvný vzťah medzi cestujúcim a alltours flugreisen gmbh sa vzťahuje výlučne nemecké právo. Ak sa pri žalobách cestujúceho proti alltours flugreisen gmbh v zahraničí na zodpovednosť alltours flugreisen gmbh čo do základu nepoužije nemecké právo, právne následky, najmä druh, rozsah a výška nárokov cestujúceho, sa riadia výlučne nemeckým právom.

17.2

Cestujúci môže alltours flugreisen gmbh žalovať iba v mieste jej sídla. Pre žaloby alltours flugreisen gmbh proti cestujúcemu je rozhodujúce bydlisko cestujúceho, okrem prípadov, keď žaloba smeruje proti podnikateľom (Vollkaufleute) alebo osobám, ktoré nemajú všeobecný súd v tuzemsku, alebo proti osobám, ktoré po uzavretí zmluvy presunuli bydlisko alebo obvyklý pobyt do zahraničia alebo ktorých bydlisko či obvyklý pobyt nie je v čase podania žaloby známy. V týchto prípadoch je rozhodujúce sídlo alltours flugreisen gmbh.

17.3

Vyššie uvedené ustanovenia o voľbe práva neplatia,

a) ak a nakoľko zo zmluvne nevylúčiteľných ustanovení medzinárodných dohovorov, ktoré sa na zmluvu o zájazde medzi cestujúcim a alltours flugreisen gmbh použijú, vyplýva niečo iné v prospech cestujúceho, alebo
b) ak a nakoľko sú na zmluvu o zájazde použiteľné kogentné ustanovenia členského štátu EÚ, ktorého je cestujúci príslušníkom, pre cestujúceho výhodnejšie ako vyššie uvedené ustanovenia alebo zodpovedajúce nemecké predpisy.

18. Ochrana osobných údajov

Informácie o ochrane osobných údajov nájdete na tejto internetovej stránke: **https://www.alltours.de/ueber-uns/datenschutz**

19. Všeobecné ustanovenia

Zverejnením nových katalógov strácajú platnosť všetky naše predchádzajúce publikácie o rovnakých destináciách a termínoch. Všetky údaje o službách, programoch, termínoch a cenách zodpovedajú stavu ku dňu tlače.
Stav: máj 2026

Organizátor:
alltours flugreisen gmbh
Berger Allee 15
40213 Düsseldorf
Tel.: +49 211 5427-0
E-mail: info@alltours.de
AG Düsseldorf, HRB 73797

Pracovný preklad z nemčiny. Právne záväzné je výlučne nemecké znenie.

Preložené z originálu cestovnou agentúrou Invia.cz, a. s. Upozorňujeme, že preklad má iba informatívny charakter. V prípade akýchkoľvek reklamácií a sporov vyplývajú vzájomné práva a povinnosti oboch strán z originálneho znenia obchodných podmienok organizátora: AGB